行政

脫離政府機制後首個完整的年度

1.1　申訴專員公署自一九八九年成立以來，一直參照政府部門的模式運作，不單在行政及財務安排上須跟隨政府規例，而且屬下人員都是從政府借調過來的公務員。自二零零一年十二月十九日起，本署在行政體制、運作程序和工作方法上脫離政府機制，因此，二零零二／零三年度是本署在脫離政府機制後首個完整的運作年度。本署已經建立起本身的行政制度，並逐步減少依賴政府部門提供的服務，不過，本署仍會繼續使用那些較具成本效益的政府服務。

行政安排備忘錄

1.2　本人與政府當局已磋商完畢，為行政安排備忘錄確定了最後擬稿，作為本署與政府之間在行政安排和工作關係方面的指引。然而，或許是由於當局為各政府部門和政府資助機構引進了新的財政安排，這份備忘錄尚未正式簽署作實。本人仍在等候政府的消息。雖然行政安排備忘錄遲遲未能落實，但這並沒有影響本署以獨立單一法團的模式運作。

財政安排

1.3　政府當局控制公共開支增長的措施，對本署的運作亦造成影響。由於預期未來數年政府將減少撥款，本人已即時中止招聘總調查主任的工作，並且把職務重新調配，由本署現有的人員分擔處理。隨着近年工作量增多，預期本署在履行服務承諾方面將會面對較大的工作壓力。本人會視乎情況需要，繼續聘用臨時職員，以應付突然增加的工作量。

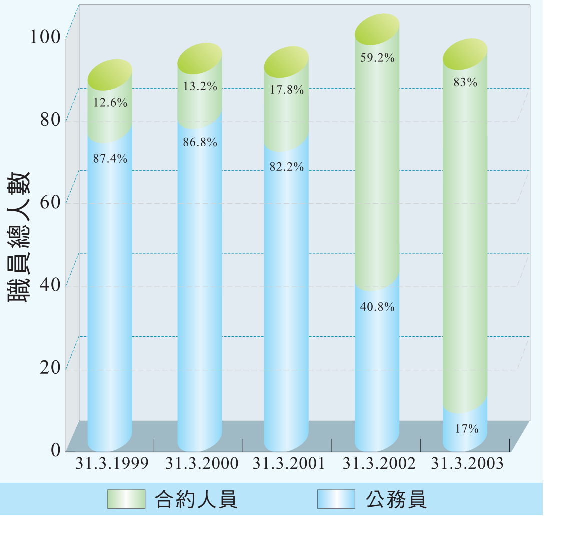
1.4　隨着公務員減薪，政府亦相應地調低了本署周年撥款中的薪酬項目部分。為尊重合約精神，本署讓所有合約職員選擇是否接受經修訂的薪酬水平，才實行減薪。

1.5　本人會審慎地運用所獲得的資源，並且會透過定期檢討本署的運作、員工職制和工作方式，致力維持現有的服務水平，以及確保善用資源。同時，本人會憑過去節省下來的款項設立儲備金，希望致力為本署提供較長遠的發展資源。

職員編制

1.6　截至二零零三年三月三十一日止，本署已聘請了 76 名合約人員，佔全體職員的 83%（本署編制的職員總人數是 92 人）。當中大約 75% 的調查人員職位已由合約人員擔任。然而，本署在逐步把公務員調回政府的同時，亦須確保新聘任的合約人員能盡快掌握調查經驗。預期餘下的 16 名公務員將於二零零三／零四年度全部調離本署，屆時本署全體職員都會是根據《申訴專員條例》聘用的合約人員。本人謹藉此機會向歷年來借調到本署的公務員致謝，感謝他們在過去十多年來盡忠職守，表現出卓越的專業精神。

圖表 1.1　本署的合約人員



1.7　本署從政府借調過來的兩位助理申訴專員即將退休，本人已透過公開招聘的方式，聘請了合約人員填補職缺。新聘任的兩位助理申訴專員將分別於二零零三年四月和六月上任。

1.8　由於本署的工作量有季節性的增減，加上在職的公務員陸續調離本署，本人會繼續聘用以日薪或個案數目計算薪酬的臨時職員，以應付季節性的工作需要和彌補新聘用人員經驗不足之處。

高級人員薪酬檢討

1.9　二零零二年一月，政府就20個選定的政府資助機構（包括本署）的高級行政人員薪酬進行了一項內部檢討。其後，政府於二零零三年二月決定，維持本署四個最高級職位（即申訴專員、副申訴專員及兩位助理申訴專員）的架構、職級、人數和薪酬等安排不變。

員工培訓

1.10　本署極為重視員工培訓，希望為在職同事提供持續的發展。鑑於署內大部分都是新招聘的人員，因此需要投入較多資源，以提高他們的專業水平。本署已制定了有關策略，包括為新入職人員提供入職指導，並就不時出現的問題舉辦複修課程，以及就相關的法例或某些必需的技巧等舉行專題研討會。這些課程和研討會主要由本署的行政組人員及較資深的調查人員主持和統籌。

1.11　我們不僅選用公務員培訓處籌辦的課程，而且會繼續聘請外間的機構提供訓練。除了與工作有關的培訓、研討會和經驗交流會（例如每年一度的「專業發展會議」）之外，本署亦定期舉辦名為「交流心得」的聚會，讓員工就較輕鬆的話題進行討論和互相交流。

1.12　本人決意要將屬下人員發展成為一支幹練的隊伍，致力為促進公平、公開、高透明度及問責的公共行政而作出貢獻。

辦公地方

1.13　本署於二零零二年九月六日遷進位於信德中心的永久辦公地方。基於樓價的考慮，本署未能把所有職員集中在同一層或相連的樓層內辦公，本人最後決定以較合理的價錢購置分處毗鄰兩座大廈的辦公地方。首長級人員及調查組的辦公室全部設在東座30樓，而資源中心和行政組別的辦公室則設在西座25樓。購入價均為該兩座大廈歷來的最低價。分隔在兩座大廈工作固然有所不便，但本署人員盡量利用電腦聯繫（包括為舉行會議而裝設的視像鏡頭），因而把不便減至最低。

圖表 1.2　新辦公地方的接待處

對本署的投訴

1.14　在本年度，本署接到八宗有關本署人員的態度及工作程序的投訴。這些投訴都交由本署的行政組人員審慎研究，再經本人親自審批，才授權屬下人員回覆投訴人及採取跟進行動。

圖表 1.3　對本署的投訴

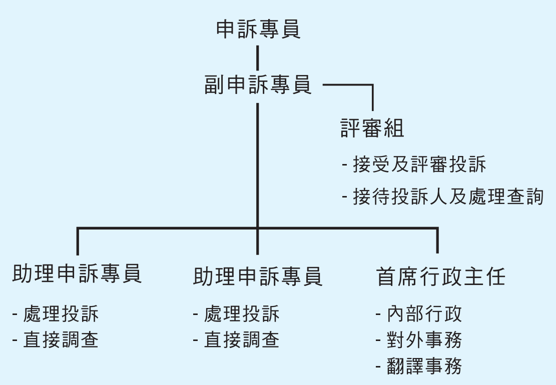
結論 / 投訴性質	成立	部分成立	不成立	未能作出定論
工作人員態度（包括延誤及疏忽）	1	-	4	2
工作程序	-	1	-	-
合 計	8			

本署重視並認真處理這類投訴，因為這類投訴給予我們一個反思的機會，讓我們檢討所持的尺度。我們珍惜從中所汲取的經驗，並隨時樂意改善工作方法及程序。不過，對本署人員的各種指稱，許多時只是由於投訴人對本人就調查結果所作的結論不滿意，故此不一定能反映本署人員的工作表現。

組織架構

1.15　本署的組織架構簡列如下：

圖表 1.4　組織架構



本署較詳細的組織圖載於**附件 1**。本人仍會盡量維持一支精簡的員工隊伍。